



Voel je thuis

Ondernemingsplan 2020 - 2023



Over Domijn

Als woningcorporatie zorgt Domijn voor goede en betaalbare woningen voor mensen met een lager inkomen. Er wonen ongeveer 30.000 mensen in onze huizen in Enschede, Haaksbergen en Losser. In totaal hebben we 15.500 woningen die we verhuren, onderhouden en beheren.

Bij ons gaat het om meer dan alleen een huis; we willen onze huurders echt een thuis bieden. We zijn een corporatie die oprecht geïnteresseerd is en écht luistert naar mensen. Met ruim 200 medewerkers zetten wij ons hier dagelijks voor in. Een huis is pas een thuis als ook de wijk fijn is. Als mensen elkaar kennen en rekening houden met elkaar. Als het er veilig, heel en schoon is. Wij verwachten van onze huurders dat zij er alles aan doen om hun buurt prettig en leefbaar te houden. Als het kan, helpen we ze graag. Daarbij werken we nauw samen met onze partners, zoals gemeenten en zorginstellingen. Zo versterken we elkaar én de wijk!

Voor wie zijn wij er?

Bij Domijn draait alles om mensen met een lager inkomen die een woning van ons huren en om alle mensen die op zoek zijn naar een woning. Daarnaast zetten we ons in voor mensen in een kwetsbare positie. Mensen die, om welke reden dan ook, een steuntje in de rug kunnen gebruiken. Van deze verantwoordelijkheid zijn we ons erg bewust. We vinden dan ook dat het in ons werk draait om meer dan stenen. We willen een corporatie zijn waar mensen ervaren dat we oprecht geïnteresseerd zijn en we echt luisteren. Waar we ons dagelijks inzetten om mensen zich thuis te laten voelen in hun huis, in de buurt en bij onze organisatie. Daarbij werken

we nauw samen met onze partners, zoals gemeenten en zorginstellingen.

Wat is onze ambitie?

Thuis is de belangrijkste plek in ons leven. Wij vinden dat iedereen recht heeft op een 'thuis'. Daarom zetten wij ons, samen met onze huurders en partners, in voor fijne woningen, straten en buurten. Ieder pakt daarbij zijn of haar eigen verantwoordelijkheid. We zijn altijd duidelijk in wat wel of niet kan, maken dingen niet ingewikkelder dan ze zijn en denken graag mee. We houden van korte lijnen en vooral van persoonlijk contact. Hiervoor zetten we ons met hart en ziel in en dat voel je.

Waarom hebben we dit ondernemingsplan opgesteld?

Met de koers in dit ondernemingsplan leggen we de verbinding tussen onze collectieve ambitie en het dagelijkse werk. We nemen u in dit document mee in wat onze vijf belangrijkste ambities hierin zijn. Ze zijn mede gevormd door de gesprekken die we de afgelopen jaren hebben gevoerd met huurders, partners en medewerkers. Zo hebben we dankbaar gebruikgemaakt van de uitkomsten van het visitatierapport in 2018, waarvoor we samen met de commissie uitgebreid hebben gesproken met huurders, medewerkers en partners. Tegelijkertijd is deze koers een uitnodiging om met ons mee te denken over de manier hoe we de ambities waar kunnen maken. En hierbij samen te werken.

De wereld om ons heen verandert. Dat vraagt om een veranderende organisatie.

Domijn staat voor grote uitdagingen in een bijzondere tijd. Externe ontwikkelingen hebben een grote impact op onze organisatie; vanuit de markt zien we een veranderende klantvraag, prijsstijgingen en digitalisering. Daarnaast hebben we te maken met wetgeving (verhuurdersheffing, klimaatakkoord) en demografische ontwikkelingen, zoals krimp en vergrijzing.

Op korte en middellange termijn komt de financiële positie van Domijn onder druk te staan. Dit heeft gevolgen voor onze investeringen in duurzaamheid, leefbaarheid en het aanbod van voldoende passende, kwalitatieve en betaalbare woningen.

Ook de omvorming van het sociaal domein binnen gemeenten is van grote invloed op onze rol binnen de ketensamenwerking op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Wat betekenen de beleidswijzigingen in de praktijk voor deze (nieuwe) verhoudingen? Wat is onze rol hierin en waar houdt deze op? Met deze vragen gaan we de komende tijd aan de slag.

Nederland wil in 2050 aardgasloos en CO2 neutraal zijn. Gemeenten stellen hiervoor warmtetransitieplannen op die 2021 klaar moeten zijn. Corporaties nemen het voortouw in deze energietransitie. De vraag is hoe we deze rol gaan oppakken en tegelijkertijd rekening houden met de betaalbaarheid van woningen voor onze huurders en onze eigen financiële positie.

Duidelijke keuzes

Deze uitdagingen doen een beroep op onze creativiteit en flexibiliteit. Vanuit deze nieuwe werkelijkheid kijken

we opnieuw naar onze taak en ons werkveld. Dit vraagt om het maken van duidelijke keuzes door een flexibele, wendbare organisatie met vernieuwingskracht in samenwerking, proces en product.

Waar gaan we voor?

Voel je thuis; dat is waar wij voor staan en gaan! Wij willen onze huurders en collega's oprecht een thuis bieden waarin plek is voor iedereen. Met hart en ziel zetten we ons in om huurders te laten wonen in een fijne buurt en in een huis dat past binnen hun financiële mogelijkheden. Ieder contact en elke verhuuring is raak. Door onze bedrijfsvoering op duurzame wijze vorm te geven, zorgen we er voor dat we ook in de toekomst onze maatschappelijke taken kunnen realiseren met een flexibele en duurzame woningportefeuille.

Hoe werken wij?

Niet de regelgeving, maar de bedoeling staat centraal. De situatie van de **huurder** is daarbij ons vertrekpunt. We weten wat er speelt en werken vanuit de realiteit. Als 'standaard' niet voldoet, is er altijd ruimte voor persoonlijk contact en maatwerk. Wanneer we ervan overtuigd zijn dat het beter kan, durven we af te wijken van het gangbare door met niet-alledaagse oplossingen

te komen en te blijven vernieuwen. We lopen niet weg voor ingewikkelde opgaven.

Medewerkers stimuleren we om hun talenten zo goed mogelijk te benutten en in te zetten. We geven hen alle ruimte, vrijheid en het vertrouwen om onze huurders zo goed mogelijk te helpen. Elke dag opnieuw. We versterken persoonlijk leiderschap en creëren een omgeving waarin mensen zich erkend voelen en iedere dag weer leren. Autonomie en verbinding; dat zijn leidende principes in onze manier van werken. Dit doen we in een dynamische omgeving. Ontwikkelingen gaan snel en meer dan ooit moeten we voorsorteren op de verwachte in-, door- en uitstroom van medewerkers. Dat kan alleen door voortdurend met elkaar in gesprek te zijn.

We zoeken continu de **samenwerking** met onze partners op. Want samen bereiken we meer voor onze huurders en de Twentse woningmarkt dan alleen.



Ambities en kaders

Deze ambities en kaders dragen bij aan onze gezamenlijke ambitie. Maar alleen het benoemen van een ambitie is niet voldoende. Concrete acties; dat is belangrijk. Het zijn de volgende stappen die we zetten op onze reis. Nog niet alles is bekend en we hebben nog vragen. In samenwerking met onze partners en huurders onderzoeken we dit. Onze ambities zijn als een kompas bij de keuzes die we maken. Deze acties maken ons bijzonder en vertellen ons wat we de komende jaren willen bereiken.

1. Met hart en ziel zetten we ons in om huurders fijn en betaalbaar te laten wonen en voldoende woningen beschikbaar te hebben.

We zijn onderdeel van een grotere woningmarkt. Voldoende passend woningaanbod voor alle huurders; dat is ons doel. Dit stemmen we af en houden we in de gaten met regionale belanghouders. Voor iedereen bieden we een thuis in leefbare wijken en buurten. Hier werken we samen met partners aan innovatieve en effectieve samenwerkingsvormen. Deze integrale gebiedsaanpak leidt tot krachtige en kansrijke (wijk)ontwikkelingen met betaalbare woningen.

Concreet betekent dit:

Jaarlijks organiseren we innovatieprojecten op het gebied van nieuwbouw, onderhoud en/of verduurzaming. Daarbij zoeken we altijd naar betaalbare oplossingen. Zo zorgen we dat onze huurders fijn kunnen wonen én houden we de woonlasten laag.

Krachtige kansrijke wijken creëren

Voldoende betaalbaar en passend aanbod

Leefbare wijken en buurten

Efficiënte en effectieve samenwerkingsvormen

2. Ieder contact en elke verhuring is ráák.

Dit betekent dat onze huurder in één keer antwoord heeft op een vraag of naar aanleiding hiervan goed wordt doorverwezen. Maar ook dat een huurder in één keer een betaalbaar en kwalitatief goed huis heeft en op de juiste plek woont. Belangrijk is dat de juiste voorwaarden (denk aan schuldhulpverlening, beheer, begeleiding, bijzonder contract) aanwezig zijn om goed te kunnen verhuren. Onze woonvraagstukken bekijken we vanuit het totaalplaatje. Hierbij hebben we integraal oog voor de klant, financiën, vastgoed en het maatschappelijk belang. We zoeken actief de samenwerking op om deze integrale afweging te maken.

Concreet betekent dit:

- * Alle klachten over dienstverlening zijn 100 procent afgehandeld.
- * Eind 2020 is duidelijk wat onze ambitie 'elke verhuring raak is' inhoudt en hoe we hierop sturen.

Juiste voorwaarden inzichtelijk

Actief samenwerking zoeken

In één keer betaalbaar en kwalitatief goed huis

Duidelijkheid voor de huurder



3. Een duurzame bedrijfsvoering; zo kunnen we ook in de toekomst onze maatschappelijke opgaven uitvoeren.

Een maximaal wendbare organisatie; dat willen we zijn. De omgeving waar wij ons als corporatie in begeven verandert steeds. Dit vraagt om een flexibele inzet van onze financiële middelen. Om dit te realiseren, werken we dagelijks aan een gezonde bedrijfsvoering en een duurzaam business model. Hierbij zetten we goede data-analyses en moderne rapportage-tooling in en kijken we vooral vooruit (met scenario's en prognoses) in plaats van terug.

Concreet betekent dit:

Eind 2020 werken we met één geïntegreerde digitale oplossing voor data-analyse en prognose. Er wordt nadrukkelijk geïnvesteerd in opleiding en expertise op dit vakgebied.

Vooruit kijken met scenario's en prognoses

Flexibele inzet financiële middelen

Maximaal wendbare organisatie

Gezonde bedrijfsvoering en een duurzaam businessmodel



Voel je thuis

4. We ontwikkelen ons steeds meer als een samenwerkingspartner.

We hebben voortdurend contact met onze stakeholders. Zo bepalen we met elkaar hoe we het best kunnen samenwerken aan de vraag die op dat moment speelt. Samen met partners en onze huurders zorgen we voor een samenleving waaraan iedereen zo veel mogelijk kan deelnemen en waar iedere mening telt. Met als doel buurten en wijken leefbaar te houden.

Vanaf het begin zijn we ons bewust van de manier waarop we samen met huurders en partners deze vragen verkennen en tot besluiten komen. De samenwerkingsvorm stemmen we af op de mate van invloed die we onze stakeholders kunnen geven. Daarnaast dagen we onszelf uit om met partners te komen tot nieuwe samenwerkingsvormen rondom nieuwbouw en onderhoud.

Deze manier van werken vraagt op alle plekken binnen de organisatie om stevige netwerkers die signalen uit de 'echte wereld' vertalen naar vragen die voor onze huurders belangrijk zijn. Zij koppelen deze vraag aan mensen in hun netwerk of stellen een nieuw netwerk op maat samen.

Concreet betekent dit:

Partners geven de samenwerking met Domijn een 8.

Signalen uit de 'echte' wereld vertalen

Onszelf uitdagen om te komen tot nieuwe samenwerkingsvormen

Intensief samenwerken met stakeholders

5. Onze collega's krijgen alle ruimte, vrijheid en het vertrouwen om onze huurders zo goed mogelijk te helpen. Elke dag opnieuw.

We weten wat er speelt binnen én buiten onze organisatie. Alle medewerkers van Domijn dragen de ambitie 'voel je thuis' actief uit. Ze weten waar we voor staan en handelen er naar. Onze collega's maken écht het verschil. Samen zijn we Domijn!

Concreet betekent dit:

- * Alle leidinggevenden hebben een op maat gemaakte training gevolgd, gericht op onze manier van werken. Inspirerend en verbindend met expliciete aandacht voor de persoonlijke ontwikkeling van onze medewerkers.
- * Alle medewerkers hebben jaarlijks in een persoonlijk gesprek aan twee collega's gevraagd hoe zij tegen hun kwaliteiten en ontwikkeling aankijken en hebben deze uitkomsten gedeeld met zijn of haar leidinggevende.

Ontwikkelen talenten medewerkers

Weten wat er speelt binnen en buiten onze organisatie

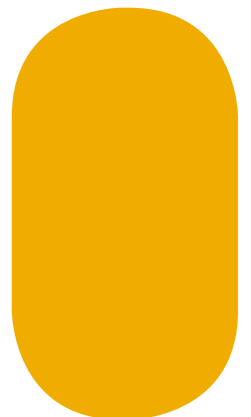
Focus en rust in de organisatie

Voel je thuis actief uitdragen



Het kompas

De vraagstukken die we zien vragen om een wendbare organisatie. Die weet waarvoor ze bestaat en nauw samenwerkt met partners om snel en goed te kunnen reageren op steeds wisselende uitdagingen. Dit ondernemingsplan is daarom geen foto van een vergezicht, of een statisch boekwerk. Maar een kompas om samen met onze medewerkers, huurders en partners onze volgende reisdoelen te bepalen en te bereiken. De ambities die in dit plan staan geven hiervoor een eerste concrete aanzet. Om onze reisdoelen te bereiken, nodigen wij u graag uit om met ons mee te denken én te doen. Kom bij ons langs en ga met ons in gesprek. Samen zijn we Domijn!



Wilt u meer weten?

Heeft u na het lezen van ons ondernemingsplan nog vragen? Wij gaan graag met u in gesprek. Bel ons gerust, ons telefoonnummer is 0900-335 0 335. Of kom langs bij één van onze vestigingen. Kijk voor onze actuele openingstijden op www.domijn.nl.

Onze bezoekadressen zijn:

Enschede	Hoge Bothofstraat 39
Haaksbergen	Markt 12
Losser	Raadhuisplein 1

www.domijn.nl

